

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL N° 22.908-2015-8

LAS CONDES, a veinte y ocho de Marzo de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 24 y siguientes, de fecha 30 de Noviembre de 2015, interpuesta por **ADA MARIA CARBONI FIGUEROA**, empleada, domiciliada en calle Ahumada N° 11, oficina 309, comuna de Santiago, la que rectifica y complementa a fs. 43 (en que solicita, además, se declare nula la cláusula que pone de su cargo la responsabilidad absoluta de la revisión de los documentos, por ser abusiva), basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **FALABELLA RETAIL S. A.**, División **VIAJES FALABELLA**, representado por Claudio Andrés Cruz Gaete, según rectificación de fs. 33, domiciliados en Avenida Kennedy N° 5413, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fs. 24 y 34 la denunciante expresa que con dos amigas planearon efectuar un viaje, utilizando los servicios de Viajes Falabella, para lo cual se prepararon pidiendo vacaciones en sus trabajos, y una de ellas, María Fresia Sáez González, dado que tenía más tiempo, acudió a la tienda del Parque Arauco a adquirir un paquete de viaje a Cuba, para las tres, la que entregó todos sus datos personales, a través de fotocopia de su cédula de identidad y, después, los pasaportes de cada una y, posteriormente, el 9 de Agosto de 2015, su amiga retiró de Viajes Falabella los documentos, pasajes, reservas de hotel y otros que debió firmar, previa revisión de ellos efectuada por la vendedora Marianela Atencio Zúñiga. Añade que el 21 de Agosto de 2015, a las 23.30 horas, se presentaron en el aeropuerto, presentando los pases para abordar el avión de AVIANCA, pero el suyo fue rechazado, impidiéndole viajar, debido a que su nombre que aparecía en su Visa-Tarjeta de Turista para ingresar a Cuba, no correspondía al del pasaje



entregado por Falabella, ya que en su pase de abordar dice ANA MARIA CARBONI FIGUEROA, en tanto que en la Visa aparece ADA MARIA ALICIA CARBONI FIGUEROA. Añade que trató de comunicarse a un teléfono celular que tiene para sus clientes de viajes, que figura en un folleto, a fin de remediar el error, teléfono de atención las 24 horas del día y los 365 días del año, pero que, sin embargo, nunca contestó, en vista de lo cual no pudo viajar por el error del personal de Falabella, debiendo permanecer en Santiago, por lo que al día siguiente acudió a las oficinas de la denunciada para cambiar la fecha, lo que no fue posible, debido a que no había cupos para viajar a Cuba, ante lo cual solicitó devolución del dinero pagado, lo cual le fue negado so pretexto de que su amiga que recibió el pase de abordar debió revisarlo bien, liberando de responsabilidad a Falabella que en realidad fueron quienes erraron al poner su nombre en el pasaje. Finalmente expresa que, pese sus muchos reclamos, Falabella ha persistido en su negativa.

A fs. 70, en el primer otrosí del escrito de contestación de fs. 68 y siguientes, la denunciada niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, ya que en la "carta de confirmación", que es parte del contrato, se encuentra firmada en cada una de sus hojas por María Sáez González, que fue quien proporcionó el nombre de su amiga, señalando que era "Ana" y no "Ada", firmando de nuevo la página donde salen los nombre de los pasajeros, por lo cual el error no es de su responsabilidad.

A fs. 24 y siguientes, la denunciante **CARBONI**, basada en estos hechos, al mismo tiempo dedujo acción civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 907.455.- por daño emergente, correspondiente al valor por el servicio no utilizado, \$ 1.200.000.- por lucro cesante, correspondiente a lo que ha dejado de percibir y \$ 2.900.000.- por daño moral, lo que totaliza la suma de \$ 5.007.455.-, según rectifica en el otrosí de fs. 43, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 51.

A fs. 88 y siguientes, con fecha 7 de Marzo de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en su



declaración, añadiendo, en lo civil y en lo relativo al daño moral, que éste debe ser acreditado por la afectada por los medios de prueba legal.

En cuanto a prueba testimonial la actora presentó a la testigo María Fresia Sáez González (que fue quien, en nombre de todas, compró los pasajes y efectuó todo el trámite previo en Viajes Falabella), la que depuso a fs. 88 y siguientes, en tanto que la denunciada no rindió prueba de esa índole. En cuanto a la documental, ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

- 1º) Que la denunciada tachó a fs. 88 a la testigo María Fresia Sáez González, presentado por la parte denunciante, invocando la causal de inhabilidad contemplada en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por tener amistad íntima con quien la presenta.
- 2º) Que la dicha testigo expresa que conoce a la actora Carboni desde hace 35 años y se declara amiga íntima de ella.
- 3º) Que con tal declaración los fundamentos de la tacha quedan fehacientemente acreditados, motivo por el cual procede acoger sin más la tacha relacionada.

En cuanto al fondo:

- 4º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **VIAJES FALABELLA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 5º) Que la denunciante afirma, en síntesis, que con tres amigas planificaron un viaje vacacional a Cuba, comisionando a una de ellas, María Sáez González, para que hiciera los trámites y comprara los tres pasajes en Viajes Falabella, lo cual ésta hizo, pero al momento de abordar la nave ello le fue impedido a la actora Carboni, en razón de que en su pase de abordar aparecía como su nombre el de **ANA MARIA CARBONI FIGUEROA**, en tanto que en su Visa-Tarjeta de Turista aparecía como tal el de **ADA MARIA ALICIA CARBONI FIGUEROA** (es decir, no había correspondencia en su primer nombre), razón por la cual no pudo viajar, negándose la denunciada a posterior a reembolsarle las sumas pagadas, haciendo recaer la responsabilidad en la denunciada por incurrir en el error señalado.



6º) Que la denunciada se ha defendido aduciendo que no tiene responsabilidad en el error cometido, puesto que fue María Sáez González, la amiga de la denunciante, la que proporcionó los datos de ésta, dando como nombre “Ana” y no “Ada”, firmando la página donde salen los nombres de los pasajeros, la cual, además, también firmó cada una de las hojas del documento denominado “carta de confirmación”.

7º) Que, a juicio del Tribunal y con miras a procurar resolver la controversia, hay que partir de una premisa básica, cual es que todos los documentos que se encuentran impresos (la mayoría firmados en la parte inferior por María Sáez) emanan directamente de dependientes de la denunciada, sin participación de la adquirente de los pasajes. Son de responsabilidad de aquéllos.

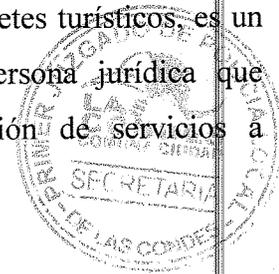
8º) Que la duda queda circunscrita a aquéllos que aparecen caracteres manuscritos, puesto que en los otros, se reitera, no pudo intervenir de manera alguna María Sáez. Por ejemplo, los de fs. 66 y 67.

9º) Que en el de fs. 66 parece evidente que lo manuscrito fue efectuado por María Sáez, puesto que se trataba de completar sus datos personales.

10º) Que en cuanto al de fs. 67, de suyo importante dado que en forma manuscrita aparecen consignados los nombres de los viajeros, es efectivo que allí aparece escrito el nombre de “Ana” (en vez de “Ada”), a partir de lo cual podría haberse originado el error acerca del nombre de la actora. Nótese que dicho documento no aparece firmado por María Sáez, a diferencia de los que le preceden.

11º) Que el Tribunal, sin pretensiones de erigirse en perito en la materia, estima que la letra en que aparecen escritos los nombres en el documento de fs. 67, con el error referido, dista bastante de la que aparece en el documento de fs. 66, escrito por María Sáez, según se estableció en el considerando 9º, por lo cual se estaría descartando que haya sido ella quien escribió los nombres e incurrió en el error, con lo cual, en forma casi inevitable, cabe concluir que los nombres fueron escritos por la empleada de la agencia. No se advierte quién más pudiera haberlo hecho. Además, se reitera, dicho documento, a diferencia de los otros, no se encuentra firmado por María Sáez.

12º) Que, por otra parte, cabe consignar que la denunciada VIAJES FALABELLA cuenta con años de experiencia en el rubro de viajes y paquetes turísticos, es un reconocido proveedor en la materia, esto es, es una persona jurídica que “habitualmente” desarrolla actividades de comercialización de servicios a



consumidores de la índole indicada, por el cual cobra un precio o tarifa (artículo 1 N° 2 de la LPC).

13°) Que, en consecuencia, Viajes Falabella, es un profesional en la materia, dotado de la experiencia, experticia y conocimientos propios del rubro y sobre el cual pesa, en consecuencia, el consiguiente deber de profesionalidad respecto de los consumidores, también referido en el artículo 24 de la Ley citada.

14°) Que en el marco de dicho deber de profesionalidad que pesa sobre el proveedor, no resulta atendible ni aceptable (ni siquiera creíble) que emita, con ligereza manifiesta, la documentación respectiva y los pasajes basado únicamente en una minuta escrita hecha y proporcionada por el propio pasajero y haciendo fe solamente de dicha minuta manuscrita.

15°) Que, en rigor, un profesional del ramo necesaria y obligatoriamente deberá tener a la vista para tales efectos los documentos oficiales de identificación de los ciudadanos, como cédula de identidad, visa, pasaporte, etc., resultando inaceptable que en la especie el proveedor, según lo pretende, ignorándolos, lo haya hecho a partir de lo que escribió la cliente en un papel.

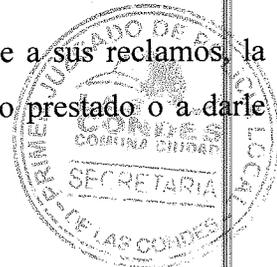
16°) Que de aceptarse tal predicamento resultaría que el proveedor ha actuado en el caso sublite con una desprolijidad increíble, no tolerable.

17°) Que, por si no fuere suficiente, otra muestra de desprolijidad se aprecia en el documento de fs. 59, sin lugar a dudas emanado de la denunciada, tanto que está en caracteres impresos, en que se individualiza a otra del trío de viajeras como **MARCEDES MANZUR**, en circunstancias que su nombre es **MERCEDES**, obviamente, según se lee a fs. 67

18°) Que exactamente en el mismo error y desprolijidad incurre el proveedor en el documento de fs. 56, denominado Solicitud de Ingreso a Caja.

19°) Que el Tribunal ya ha emitido su parecer en orden a que el documento de fs. 67 no fue completado (a mano) por María Sáez, pero, aunque así hubiere sido, en su concepto, de todos modos la responsabilidad recaería sobre Viajes Falabella, atendida la desprolijidad en su actuar y su falta de cumplimiento del deber de profesionalidad que le afecta como proveedor habitual de estos servicios, según se consignó y estableció en los considerandos precedentes.

20°) Que, finalmente cabe señalar que posteriormente y pese a sus reclamos, la denunciada se negó a devolverle el dinero por el servicio no prestado o a darle otro tipo de solución.



21°) Que, en consecuencia, el Tribunal, basado en las motivaciones precedentes y apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al prestar en forma deficiente y desprolija el servicio contratado, impidiendo que la consumidora pudiese efectuar su viaje a Cuba, además que, actuando con negligencia, le causó menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad y cantidad del dicho servicio, tanto que no pudo usarlo, puesto que le fue impedido viajar, según ya se consignó, motivo por el cual procede acoger la denuncia entablada en su contra.

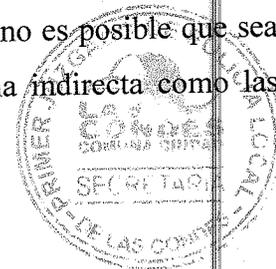
22°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por Viajes Falabella y los daños ocasionados a la actora Carboni, por lo cual procede acoger la acción civil deducida en autos, en los términos y extensión que se indicará.

23°) Que al respecto cabe recordar que la actora demandó \$ 907.455.- por daño emergente, correspondiente al servicio turístico pagado y no prestado, \$ 1.200.000.- por lucro cesante y \$ 2.900.000.- por daño moral.

24°) Que, en cuanto al primer rubro, consta del documento de fs. 13, no objetado, que el valor por persona del viaje ascendió a la suma de \$ 907.455.-, tal como lo sostiene la demandante, lo cual, a mayor abundamiento, no ha sido controvertido por la demandada, por lo cual el Tribunal regula prudencialmente la indemnización a este respecto en dicha suma, \$ 907.455.

25°) Que en lo que respecta al lucro cesante, esto es, a lo que la actora habría dejado de percibir como consecuencia directa del actuar infractor de la denunciada, es lo cierto que, incumbiéndole, no ha acreditado la existencia de dicho perjuicio y menos su monto, motivo por el cual la demanda se rechazará en lo que a ello atañe.

26°) Que, en fin, en lo que atañe al daño moral, su prueba resulta dificultosa, en la medida que sentimientos como la pena, la angustia, la congoja, la frustración, se presentan en el fuero íntimo de la víctima y, por lo mismo, no es posible que sea objeto de prueba directa. Sin embargo, puede serlo de una indirecta como las



presunciones y, en ese contexto y teniendo presente que se encuentra acreditado en autos que la denunciada no pudo abordar el avión y efectuar el viajes con sus amigas, seguramente largamente planificado, preparado y acariciado, a lo que debe añadirse el hecho de que, a posteriori, los dependientes de la denunciada, pese a sus reclamos e insistencias, no le dieron solución alguna, como subirla en otro vuelo, devolverle el dinero, etc., provocando pérdida de tiempo y frustración, es dable concluir que efectivamente experimentó un daño de carácter extrapatrimonial que debe ser resarcido y cuya indemnización el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 300.000.-

27º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

28º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

**EN CUANTO A LA TACHA:**

- Que se acoge la tacha deducida a fs. 88 por la parte denunciada respecto de la testigo María Fresia Sáez González, presentada por la parte denunciante.

**EN CUANTO AL FONDO:**

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 24 y siguientes, rectificadas y complementadas a fs. 43, y se condena a **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por Claudio Andrés Cruz Gaete, a pagar una multa de 20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 21º.



- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representan de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 24 y siguientes, rectificadas y complementadas a fs. 43, y se condena a **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por Claudio Andrés Cruz Gaete, a pagar a **ADA MARIA CARBONI FIGUEROA** una indemnización de \$ 907.455.- por concepto de daño emergente, más una indemnización de \$ 300.000.- por concepto de daño moral, total \$ 1.207.455.- (un millón doscientos siete mil cuatrocientos cincuenta y cinco pesos), sumas en las que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que no ha lugar a la indemnización por lucro cesante también pretendida, en atención a lo expuesto en el considerando 25° de esta sentencia.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 27°, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL N° 22.908-2015-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



**Las Condes, 02 de Mayo de 2016.-**

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 93 A  
100 DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

**Causa rol N° 22.908-8- 2015.-**

